

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Setting Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, dimulai sejak pertengahan bulan April 2014 dan berakhir pada pertengahan bulan Juni 2014. Adapun waktu penelitian ini dihitung sejak proses pencarian subjek penelitian hingga disusunnya laporan hasil penelitian ini secara bertahap. Waktu penelitian ini adalah waktu efektif. Setiap tahapan yang terjadi tidak berjalan secara mutlak, namun bisa diselingi dengan tahap selanjutnya demi efektivitas waktu tanpa mengurangi esensi dari penelitian itu sendiri.

Penelitian ini tidak lepas dari adanya kendala yang terjadi selama proses penelitian. Kendala yang ditemui pada penelitian ini diantaranya yang tersulit adalah negosiasi atau proses tawar menawar antara subyek penelitian dengan peneliti dimana semua subjek meminta agar waktu wawancara tidak terlalu lama dan menyesuaikan dengan waktu subjek atau informan itu sendiri serta disebarkan pada berita media dan juga orang lain. Namun setelah diberikan penjelasan bahwa seluruh identitas subyek penelitian akan dirahasiakan sepenuhnya oleh peneliti maka subyek mengizinkan hasil wawancaranya diproses ke dalam hasil penelitian dan kemudian subjek mengisi *informed consent* sebagai bukti kerelaan subjek untuk digali

informasi tentang diri subjek. Selain kendala proses negosiasi peneliti dengan subjek, ada kendala internal yang dialami peneliti yaitu setelah menemukan subjek dan subjekpun bersedia untuk di wawancari ternyata subjek susah untuk dihubungi dikarenakan subyek tengah sibuk bekerja dan pekerjaannya lagi padat-padatnya.

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap yang pertama adalah penentuan karakteristik dan status subjek penelitian. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana *Interaksi sosial ditempat kerja pada mantan penderita psikotik*. Dalam hal penentuan karakteristik dan status subyek, pada awalnya peneliti menemukan karakteristik yang berbeda sebelum dan sesudah terjalin kedekatan subjek dengan peneliti. Namun setelah dikaji lebih mendalam melalui teori serta pendekatan diri peneliti terhadap semua subjek, akhirnya disusunlah kriteria untuk subjek penelitian berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam Bab III.

Tahap kedua adalah penelusuran informasi tentang subjek penelitian. Hal yang pertama kali dilakukan peneliti pada Subjek mendekati subjek berkenalan dengan subjek dan kemudian peneliti mengutarakan maksudnya untuk jadi subjek penelitian. Setelah ada persetujuan maka diadakan kesepakatan waktu untuk mengadakan wawancara. Apabila dalam wawancara pertama ternyata masih ada beberapa hal yang diperlukan penjelasan maka diadakan wawancara berikutnya. Gambaran wawancara dengan subjek

penelitian sebagai berikut :

Subjek

Subjek merupakan seorang karyawan toko parfum di sebuah mall di Surabaya. Sebelumnya peneliti mengajak bertemu dan berkenalan dengan subjek pada tanggal 20 April 2014. Peneliti mengenalkan diri peneliti dan menjelaskan tujuan bertemu dengan subyek, yaitu mengharapkan kesediaan subjek menjadi subjek penelitian. Peneliti memberikan gambaran singkat mengenai maksud dari penelitian yang dilakukan dan proses wawancara yang akan dilaksanakan dengan subjek nantinya. Setelah mendengarkan penjelasan dari peneliti maka subjek menyatakan bersedia menjadi subjek. Selanjutnya, peneliti memberikan Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Responden untuk diisi dan ditandatangani oleh subjek, dan surat tersebut nantinya menjadi pengganti Surat Bukti Penelitian. Setelah subjek pertama mengisi dan menandatangani Surat Pernyataan Bersedia Menjadi Responden, maka peneliti menanyakan waktu wawancara dengan subjek. subjek menjawab bahwa wawancara dapat dilakukan kapan saja dan penelitipun mengatur waktu wawancaranya karena peneliti masih belum membuat guidance wawancaranya. Kemudian pada tanggal 8 Mei peneliti membuat janji kepada subjek untuk melakukan wawancara dan subjekpun bersedia melakukan wawancara pada

tanggal 15 Mei. Ketika wawancara peneliti mengeluarkan peralatan yang digunakan dalam wawancara (pedoman wawancara, alat perekam, dan alat tulis), dan wawancara segera dimulai. Setelah wawancara selesai peneliti segera melakukan pengolahan data dan ternyata masih ada data-data yang kurang jelas sehingga peneliti segera menghubungi subjek dan membuat janji untuk melakukan wawancara kedua. Berdasarkan kesepakatan dengan subjek, maka wawancara kedua dilaksanakan pada 12 juni 2014 di mall tempat kerja subjek. Selanjutnya ketika masih ada data yang kurang atau pernyataan tidak jelas, maka peneliti menghubungi subjek lewat BBM (*BlackBerry Messenger*). Peneliti pada saat sudah selesai melakukan wawancara yang pertama meminta izin dan rekomendasi dari subjek tentang seseorang yang dapat menjadi informan mengenai subjek. Subjek tidak keberatan dan memberikan nama Sherly, yang merupakan teman kerja subyek dan juga Suis sebagai tetangga subyek. Peneliti juga meminta izin untuk mewawancarai orang tuanya dan subjekpun merekomendasikan ibunya karena ibunya yang lebih banyak tahu tentang subyek untuk diwawancarai.

Tahap selanjutnya atau tahap yang ketiga adalah tahap pengumpulan data yang berupa wawancara langsung disertai dengan observasi. Namun sebelum tahap ini dilakukan, terlebih dahulu disusun sebuah pedoman

wawancara yang menjaga agar penggalian data ini tetap fokus pada data-data yang ingin diungkap. Pedoman wawancara tersebut tidak berlaku mutlak, namun menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Adapun proses pengambilan data untuk penelitian ini dapat diadministrasikan sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pengambilan data

Ide	Tempat	Waktu	Kegiatan
Gal	Surabaya	20 April 2014 Pk.19.00- 20.00	Observasi dan membangun report
I	Surabaya	4 Mei 2013 Pk.19.00- 20.00	Observasi dan meminta informed consent
I	Surabaya	15 Mei 2014 Pk.19.00- 20.00	Observasi dan Wawancara I
I	Surabaya	12 Juni	Observasi dan

		2014 Pk.19.00- 20.00	Wawancara II
I	Surabaya	14 Juni 2013 Pk. 19.00- 20.00	Observasi, wawancara III, dengan significant other I
I	Surabaya	17 Juni 2013 Pk. 19.00- 20.00	Observasi, wawancara III, dengan significant other II
I	Surabaya	17 Juni 2013 Pk.19.00- 20.00	Observasi dan wawancara dengan significant other III
I	Surabaya	19 Mei 2014 Pk.19.00- 20.00	Observasi

I	Surabaya	20 Mei 2014 Pk.19.00- 20.00	Observasi
---	----------	--------------------------------------	-----------

Tahap yang keempat adalah penulisan transkrip wawancara. Untuk keefektifan waktu, penulisan transkrip wawancara tidak menunggu semua wawancara semua subjek selesai. Namun penulisan transkrip wawancara dilakukan sesegera mungkin setelah proses wawancara seorang subjek, asalkan tidak mengganggu proses wawancara yang lain. Proses observasi terhadap subjek dilakukan selama proses wawancara dengan membuat catatan-catatan kecil secara sederhana dan hal ini langsung disalin sesegera mungkin agar tidak lupa.

Setelah semua hasil wawancara telah ditulis dalam bentuk transkrip, maka kepada transkrip-transkrip wawancara tersebut dilakukan koding. Setelah koding ini selesai barulah bisa dilakukan analisis terhadap penelitian yaitu mengkategorikan data - data yang relevan dengan fokus masalah yang telah peneliti tetapkan serta data mana yang dapat dikategorikan sebagai jawaban dari bagaimana Interaksi sosial ditempat kerja pada mantan penderita psikotik telah dijelaskan Bab III.

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Temuan Penelitian

Maka selanjutnya akan dipaparkan riwayat kasus subyek penelitian sebagai berikut:

a. Profil Subjek

Nama (inisial) : I

Usia : 33 tahun

Pendidikan : S1

Urutan anak : Anak kedua dari tiga bersaudara

Deskripsi :

Penelitian ini pada subyek dilakukan sebanyak lima kali yang mana penelitian pertama ditempat kerja subyek, kedua sampai kelima dirumah subyek. I merupakan seorang perempuan berusia 33 tahun. Subyek adalah seorang janda beranak 2. Subyek telah 8 tahun bercerai dengan suaminya. Anak pertama subyek berusia 11 tahun dan anak kedua subyek berusia 8 tahun. Subjek mempunyai tinggi badan 158 cm dan beratnya 56 kg, berkulit putih bersih berwajah cantik berhidung mancung dan sama sekali tidak terlihat seperti orang yang pernah menderita gangguan jiwa. Badan subyek sama sekali tidak ada cacatnya. Subyek juga bisa beraktifitas seperti layaknya orang yang tak pernah menderita sakit jiwa. Subjek tinggal bersama kedua orang tuanya dan saudara perempuannya.

Ayah subjek merupakan seorang pekerja swasta diluar kota, lebih tepatnya di singosari malang. Ayah subyek jarang terlihat ada dirumah dan memiliki latar belakang pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas). Ibu subjek merupakan seorang ibu rumah tangga tetapi mempunyai pekerjaan sampingan yaitu membuka salon dirumah dan memiliki latar belakang pendidikan SMA (Sekolah Menengah Atas). Aktifitas subyek kalau dirumah biasanya bersih-bersih, menonton tv, BBMan dan mengurus anaknya dengan baik. Subyek juga dikenal sangat dekat dengan anak-anaknya.

“Ya paling nggak nonton tv, kumpul sama anak-anak” (I120614. 02). “Dirumah. Dirumah paling nggak sibuk ngurus anaklah, bersih-bersihlah, nonton tvlah, main handphonelah” (I120614. 06). “Iya bbman (tertawa)” (I120614). “Ya biasa kan, kerja, bantu ibu, kadang-kadang ya apa bersih-bersih rumah” (A170614. 05). “Iya baik” (A170614. 17). “Apa ya dia, kalo dirumah yoh bersih-bersih yoh pokoknya pekerjaan rumah lah” (S140614. 03). “Deket, deket sekali” (S140614. 05).

Subyek kalau mengurus anak dirumah juga dibantu oleh ibunya. Subyek juga tidak merasa kerepotan sama sekali ketika subyek sendiri yang mengurus anak-anaknya. Subyek merasa hubungannya lebih dekat dengan anak-anaknya ketika subyek sedang bekerja. Itu dikarenakan subyek jarang bertengkar dengan anak-anaknya. Subyek sebenarnya ingin setiap hari bertemu dengan anak-anaknya tetapi karena tuntutan bekerja jadinya belum bisa. Subyek menjalin komunikasi lebih baik daripada sebelum bekerja.

“Dibantu jelasnya” (I120614. 03). “Sama neneknya” (I120614. 04). “Nggak sama sekali” (I120614. 05). “Ehm, kayaknya sih emang ini ya kalo pas lagi kerja ini kalo jauh sih kayaknya deket gitu, karekan komunikasinya bagus. Kalo misalnya tiap hari gitu kayaknya tengkar gitu. Emang lebih deket sih, lebih enak sih” (I120614. 11). “Heem, tapi sebetulnya juga sapa sih yang gak pingin apa tiap hari ketemu anak yoh pasti pinginlah. Cuman disalah satu sisi kan aku ya harus kerja” (I120614. 12).

Hubungan subyek dengan tetangga lumayan dekat. Tidak semua tetangga subyek akrab dengan subyek. Sosialisasi subyek dengan tetangga maupun dengan ibunya seperti orang pada umumnya. Subyek juga tidak pernah mempunyai masalah ketika sosialisasi dengan tetangga maupun ibunya. Sepertinya tetangga subyek maupun ibu subyek tidak pernah mempermasalahkan subyek adalah mantan pasien rumah sakit jiwa. Karena dimata mereka subyek adalah sama seperti yang lain.

“Ya, ada yang akrab ada yang enggak” (I120614. 09). “Kalo ada yah kalo ada masalah ya, enggak ya biasa enggak gini” (A170614. 10). “Ya biasa” (A170614. 08). “Enggak, nggak ada” (A170614.09). “Ya kan kerja, kan jarang ngomong ya, nggak ada masalah” (A170614. 12). “Enggak-enggak, paling sama sodara ini sebelah” (A170614. 20).” Yawes biasa, kayak umumnya orang-orang lain” (S140614. 08). “Nggak, nggak ada masalah” (S140614. 09). “Ya seringlah, kalo ada perlu aja, kalo misalkan ya kalo ada perlu ya kita ngomong, kalo nggak ada perlu ya nggak pernah ngomong. Alasannya ya biasa kayak tetangga-tetangga yang lain” (S140614. 10). “Ya biasa-biasa aja” (S140614. 14). “Ya biasa, kayak orang-orang biasa kayak umumnya tetangga-tetangga gini. Dikampung ya kayak gini (sambil tertawa)” (S140614. 15). “Iya sama aja, nggak pernah ada masalah” (S140614. 18).

Subyek tidak mempunyai tetangga yang terlalu dekat. Paling-paling yang dirasa subyek paling dekat adalah tetangga sebelah rumah dan depan

rumah.

“Saya rasa sih yang deket-dekat sekali sih ya nggak ada. Pokoknya semuanya sih biasalah mbak, wes koyok opo yo, wes biasa kita hidup dikampung ya yawes kalo ada perlu dengan tetangga ya kita minta bantuan kalo nggak anu ya biasa-biasa aja lah” (S140614. 20). “Enggak lagian saya juga nggak anu ya biasa pokoknya nanti kalo ada misalkan kita ada kepentingan apa gitu nanti anu minta tetangga” (S140614. 21). “Enggak-enggak, paling sama sodara ini sebelah” (A170414. 20). “Sama depan” (A170414. 21).

Akhir-akhir ini subyek sudah tidak pernah marah-marah lagi kalau dirumah. Subyek pulang kerjanya juga malam hari dan kebetulan saat itu subyek juga sedang kehilangan dompet beserta surat-suratnya.

“Enggak” (A170414. 06). “Enggak (sambil tertawa)” (A170414. 07). “Enggak, ini nggak pernah marah” (S140614. 06). “Iya malem, kan kadang-kadang kan tidur rumah anu tantenya. Ini hari pulang kan karena ada sesuatu yang mau diurus di RT RW itu, kan KTPnya hilang, SIMnya hilang, jadi ini dia mau ngurus” (A170614. 13). “Iya kemaren katanya” (A170614. 14). “Sak dompete semua hilang” (A170614. 15).

Subyek memiliki banyak teman. Tetapi tidak semua teman subyek sering dibawa kerumah. Subyek tidak memiliki teman dekat yang terlalu akrab dengan subyek. Subyek dulu sering membawa teman-temannya main kerumah, tapi akhir-akhir ini sudah tidak pernah lagi.

“Temennya sih banyak yoh ira itu. Aku teman dekatnya gitu nggak tau pokoknya temannya memang banyak sih. Yoh-yoh kadang-kadang yoh sering, yoh tau, saya tau. Tapi yoh teman dekatnya saya nggak eruh, nggak ngerti (sambil tertawa) saya kira temene semua-semua yoh gitu aja she” (S140614. 22). “Dulu she, sekarang nggak” (S140614. 23). “Jarang sekali” (A170614. 22).

Menurut subyek, saat ini subyek nyaman dengan pekerjaan yang sekarang. Karena subyek ada pemasukan dari pekerjaan yang sekarang. Pemasukan tersebut untuk menghidupi kedua anaknya yang masih bersekolah.

“Nyaman” **(I120614. 13)**. “Nyaman-nyaman aja. Ya alasannya paling nggak aku single parent ya. Aku ada pemasukan gitu aja, itu kan pemasukan nomor satu, paling nggak aku harus, harus apa eh” **(I120614. 14)**. “Ngidupin dua anakku, kayak gitu” **(I120614. 15)**.

Subyek nyaman dengan suasana ditempat kerja yang sekarang, dan rekan kerjanya menurut subyek baik-baik. Tetapi subyek kurang nyaman dengan bidang pekerjaannya. Karena pekerjaan yang sekarang bukan bidang subyek inginkan. Subyek terpaksa menjalani pekerjaan yang sekarang karena subyek butuh uang dan pemasukan untuk keluarganya. Subyek menganggap pekerjaan yang sekarang adalah sebuah batu loncatan. Subyek lebih senang jika tidak berkerja, karena subyek senang tidur dirumah. Tetapi kebutuhan anak dan single parents yang membuat subyek terpaksa bekerja. Ayah subyek tidak mempermasalahkan jika subyek tidak bekerja, tetapi ibu subyek yang tidak setuju.

“Kalo suasananya sih anak-anaknya enak-enak juga. Cumana apa aku nggak ini, nggak srek disitu. Karna bukan bidangku disitu” **(I120614. 16)**. “Anak-anaknya sih enak-enak, asik-asik aja, fine-fine aja semuanya, cuman aku nggak ini aja, nggak srek aja dengan pekerjaan

saya” (I120614. 17). “Gak suka aku dibidang itu aku nggak suka, cuman terpaksa aja, cuman” (I120614. 18). “Iya sebagai batu loncatan. Kalo nggak gitu aku nggak kerja. Aku nggak kerja sih nggak ada masalah. Karna aku udah pernah ngganggu, gak masalah, tambah seneng aku. Aku suka ini apa ya, suka tidur dirumah. Cuman dari segi orang tuaku, apalagi ibuku. Kalau bapak sih nggak masalah” (I120614. 19)

Subyek saat ini merasakan kebosanan dengan pekerjaan yang sekarang. Subyek merasa tidak betah dengan pekerjaan yang sekarang, karena subyek merasa pekerjaan yang sekarang bukan bidang yang subyek minati. Subyek merasa keterpaksaan bekerja di toko parfum yang sekarang ini adalah sama seperti subyek menikah dengan mantan suaminya dahulu. Menikah karena terpaksa bukan karena cinta. Subyek pernah ditawari pekerjaan yang lain oleh temannya, tetapi subyek menolak karena ada seseorang yang tidak membolehkan subyek keluar kerja dari tempat yang sekarang.

“Yang sekarang sih jelas bosan. Karnakan waktu kapan lalu kan udah pernah ditawarin, cuman kan eh ini ya, aku ini eh kayaknya ada salah satu orang yang nggak ngebolein aku keluar, yaudah terpaksa aku disitu gitu loh dengan sangat terpaksa seperti aku menikah dengan mantan suamiku, nggak karena cinta tapi karena terpaksa aku sama dia” (I120614. 20). “Terus terang nggak betah” (I120614. 21). “Ya emang nggak betah, pinginnya udah apa, udah ditawarin sama temen aku udah oke seneng enak. Kayaknya bukan seneng enak sih, karna aku belum ngerasain ya, cuman itu kan temen dulu gitu loh, Enjoy aja kita temen dulu ya, terpaksa aja aku sementara kerja disitu” (I120614. 22)

Untuk kedepannya, subyek menginginkan pekerjaan yang jauh lebih baik dari sekarang. Subyek merasa cocok dengan suasana lingkungan pekerjaan yang sekarang tetapi subyek merasa sangat tidak cocok dengan bidang pekerjaan yang sekarang. Subyek ingin mencari pekerjaan lain yang lebih baik untuk membiayai kedua anaknya. Jika ada pekerjaan lain yang sesuai dengan bidangnya, subyek langsung mengambil pekerjaan tersebut, tentunya dengan beberapa pertimbangan subyek lagi.

“Ya aku pasti cari yang lain” (I120614. 26). “Iya, iya cari yang lain. Apalagi aku kan harus biayai kedua anakku” (I120614. 27). “Mungkin kalau orang-orangnya semua baik-baik, cuman mungkin aku nggak cocok dipekerjaan ini aja” (I120614. 29). “Ya nggak nyaman aja karena aku kan emang apa ya nggak munafik juga ya, aku juga butuh finance paling nggak ya misalnya gaji. Gajinya disitu misalnya sekian ya kalau ada tawaran yang lebih bagus lagi ya aku yoh mencolot yang lebih bagus gitu loh” (I120614. 30). “Heem, apalagi apa eh situasi kerja kayak gitu, mungkin kadang sih kita loncat, kadang kita liat aduh gajinya kok disini lebih kecil tapi orangnya kok enak. Nanti kita bisa dapet dari sini sini sini, oh yaudah gitu aja (sambil tertawa kecil) jadi kayak gitu” (I120614. 31)

Saat subyek merasa sehat dan kondisi nyaman, subyek bisa melayani 5 sampai 10 *customer*, tetapi dari jumlah tersebut belum tentu semuanya membeli produk yang ditawarkan oleh subyek. Mungkin hanya tanya-tanya produk yang ditawarkan oleh subyek. Subyek juga pernah melayani pembeli dalam keadaan kurang sehat dan kurang nyaman.

“Ya paling nggak ya lebih dari. Bisa satu hari lebih dari 5 lah, 10 lah gitu. Cuman belum tentu mereka itu beli” (I120614. 32). “Biasanya 3

kalo nggak gitu 5 customer” (R170614. 19). “Iya tanya-tanya tok” (I120614. 33). “Sering, flu itu aduh, lek wes kenek” (I120614. 34)

Subyek saat melayani customer tidak pandang bulu, semua customer dilayaninya dengan baik. Subyek pernah mendapatkan customer yang kurang bisa menghargai subyek sebagai SPG tetapi subyek bisa mengatasi keadaan tersebut.

“Eh semua customer kan juga ini lain-lain ya, kita untuk melayani yawes enjoy-enjoy aja gitu, enjoy aja kita melayani. Nggak ada unsur keterpaksaan enggak. Tuntutan pekerjaan nggak ada kok. Apa kayak gitu, tetep apapun tak layani” (I120614. 35). “Menghadapi customer ya? Ya ramah, selalu ramah gitu” (R170614. 18). “Ehm kayaknya sih selama masih fine-fine aja, memang ada ya, cuman itu tergantung dari kita juga” (I120614. 37). “Eh pernah sih di apa, di bb mini ya temane temenku, dia bilang gini, aku beli parfumnya, beli parfum. Misalnya harganya sekian gitu kan nanti kamu ikut aku gini-gini, ya itu itu itunganne bukan customer ya. Dia mau beli aja, aku ya gak mau. Ya langsung tak delcont” (I120614. 38)

Subyek merasa belum puas dengan customer yang didapatinya setiap hari. Subyek ingin memenuhi targetnya agar subyek juga mendapat komisi lebih dari perusahaannya

“Ya otomatis ya nggak puas kalo misalnya kita kurang targetnya. Karna kan itunganne kan kalo kita menuhi target kan pasti gaji kita kan bertambah juga kan apalagi kan trus dapet komisi atau bonuslah ya itu. Kan disitu kita juga senang” (I120614. 40)

Subjek juga mendapat tekanan dari atasan, tetapi subyek tidak menjelaskan secara rinci tekanan tersebut seperti apa. Subyek juga tidak

terlalu dekat dengan atasannya sekarang. Subyek merasa kurang nyaman dengan atasan yang sekarang, itu dikarenakan bidang pekerjaan yang menjadikan subyek kurang nyaman.

“Tekanan itu pasti kalo dari atasan” (I120614. 42). “Wes bermacam-macamlah, pokoknya pasti” (I120614. 43). “Nggak terlalu” (I120614. 44). “Ya kalau orangnya sih baik ya. Trus disiplin juga, cuma memang kurang nyaman aja” (I120614. 46).” Nggak nyamannya kenapa ya, mungkin karena aku disitu kan nggak munafik ya, aku cuman sebagai batu loncatan aja gitu loh” (I120614. 47)

Subjek bersikap santai dalam menghadapi customer. Subyek juga pernah menghadapi customer yang marah-marah. Sikap subyek ketika menghadapi customer yang sedang marah-marah adalah mendengarkan customer tersebut sampai selesai berbicara, setelah itu subyek baru meminta izin untuk menjelaskan. Saat ditempat kerja, subyek lebih sering didatangi customer untuk melihat barang dagangannya dari pada subyek mendatangi customer tersebut. Tapi terkadang subyek juga mendatangi customer untuk memberikan tester parfumnya ataupun brosur.

“Ya biasa aja, santai aja” (I120614. 48). “Ya wajar sih, kayak gitu tergantung kitanya aja gimana nyikapi dia” (I120614. 49). “Diem aja dulu, sering sih dulu waktu, tapi bukan pekerjaan disini. Jadi biarin customer kita itu marah, udah biarin aja dulu. Trus udah selesai nah udah selesai, nah kita izin kalau mau bicara gitu aja. Trus kita minta maaf dan kita tetep bilang terima kasih. Karenakan kita semua itu kan masukan customer itu kan kita juga butuh untuk majuin perusahaan” (I120614. 50). “Customer yang datang” (I120614. 51). “Iya, customer datang. Kadang kita juga ngasih ya, ngasih kan ndatengi customer juga” (I120614. 52). “Ya nyebar brosur gitu, di customer-customer yang lewat” (R170614. 14).

Saat subyek sedang badmood, itu tidak mempengaruhi sama sekali dengan customer yang dia dapatkan. Subyek juga memiliki cara untuk mengatasi badmood itu sendiri ketika sedang melanda. Subyek ketika sudah masuk toko, tidak boleh membawa hp. Subyek sering merasa badmood ketika bekerja, karena menjalani pekerjaan ini dengan keterpaksaan. Subyek juga sering mengobrol sebutuhnya dengan teman kerjanya.

“Enggak sih nggak juga. Gak ada pengaruh kayaknya” (I120614. 53).
 “Nggak badmood ya? Wes bercanda sama temen, ngobrol apalah semua, bbman, ya kalo pas bbman ya pas lagi pegang hp. Hp aja gak boleh dipegang” (I120614. 54). “Enggak-enggak boleh, soalnya kana pa menurutku sih hp itu juga apa ya, tak jadiin apa ya kayak iseng-iseng apa ya, ngisi apa waktu luang hiburan lah” (I120614. 55).
 “Sering, kalo kita pas gak enak ini. Pokoknya kalau gak sesuai dengan pekerjaan kita” (I120614. 56). “Iyo terpaksa (sambil tertawa)” (I120614. 57). “Sering, tapi ya nggak terlalu sering sih soale kan aku emang dasare kan pendiem yoh gak diem-diem nemen enggak. Yah ngobrol guyon yoh biasa” (I120614. 58)

Subyek merasa aturan ditempat kerjanya itu ketat. Tapi itu tidak menjadi masalah bagi subyek, karena subyek menyadari kalau peraturan disetiap perusahaan itu berbeda-beda.

“Ya ketat, hp kita nggak boleh. Nggak bisa pegang ya opo eh sembunyi-sembunyi kayak gitu trus bagus disiplin, ya kayak gitu nggak ada masalah sih. Mungkin menurutku seperti itu” (I120614. 61). “Kalo nyaman sih namanya peraturan ya semua. Kalo perusahaan kan pasti punya peraturan sendiri-sendiri. Kalo nyaman sih myaman-nyaman aja, tapi peraturan untuk kedisiplinan kita.

Nggak ada masalah gitu loh, cuman emang untuk apa itu bukan bidangku” (I120614. 62)

A. Faktor-faktor interaksi sosial

1. Simpati

Subyek juga pernah merasa tertarik dengan customer, tetapi hal itu dianggap wajar oleh subyek. Subyek merasa jika customernya lah yang tertarik dengan subyek, karena subyek sering digodain oleh customer iseng. Ditempat kerja yang sekarang, subyek tidak memiliki sosok atasan yang dikagumi, tetapi subyek kagum dengan sosok atasan yang dulu.

“Yo paling nggak wajar ya kalo untuk tertarik sama enggak ya, kalo sama customer sih enggak. Paling customer aja yang tertarik sama saya” (I120614. 70.SIM). “Iya tapi katanya saya yang genit, ya nggak papa saya dibilang gitu, ya nggak masalah” (I120614. 72.SIM). “Hmm, apa ya biasa aja sih menurutku. Kalo dulu memang aku ada. Aku kagum sama yang dulu, mungkin aku liat yang dulu itu karena apa ya, cantik pokonya aku suka lah” (I120614. 74.SIM). “Kalo dulu iya, yang sekarang cewek tapi yang dulu cewek bukan atasan langsung sih. Bukan pemilik perusahaan, bukan” (I120614. 75.SIM)

2. Empati

Subyek juga pernah menjadi tempat curhat bagi teman-teman kerjanya. Subyek juga pernah merasakan iba tentang apa yang dicurhatkan oleh temannya, tergantung apa isi curhatannya.

“Pernah juga” (I140614. 98.EM). “Ya curhat itu kadang masalah cowok, karena kan ini ya apa disitu kan mayoritas kan banyak perempuan. Jadi paling nggak mayoritas mungkin suaminya/anak-

anaknya kayak gitu udah permasalahannya” (I140614. 99.EM). “Ya pasti juga, tapi ya tergantung” (I140614. 100.EM)

3. Sugesti

Subyek juga pernah merasa badmood saat ditempat kerja. Subyek juga pernah ketika ada masalah dirumah lalu dibawa ketempat kerja. Biasanya masalah itu adalah masalah anak, dan terkadang juga masalah ibunya, tetapi subyek tidak mau menceritakan untuk masalah ibunya. Subyek lebih seringnya memendam sendiri masalah yang ada. Subyek tidak pernah melampiaskan masalahnya ke customer ataupun teman. Kadang kalau ada masalah subyek sesekali bercerita kepada tetangga sebelah rumah yang sudah dianggap seperti saudara sendiri.

“Ya mungkin karena aku ini, ya eh bukan bidangku kan ya diparfum ini kan, dijayanata ini. Toh juga ini cuman sebagai batu loncatan” (I140614. 119. SUG). “Eh pernah juga cuman apa ya kadang bisa ngomong ngobrol gitu. Kadang dipendem aja gitu. Itu biasanya masalah anak, trus ya mungkin ibu itu kayak gitu kan. Tapi ya nggak nyalahin gitu enggak, cuman kita anaklah” (I140614. 120.SUG). “Customer sih enggak ya, kalo ke temen ya jarang ya, cuman ya apa ya kadang wes tak pendem aja sendiri, gitu loh kayak gitu. Kadang aku seringnya ya sama tetangga, ngomong sama tetangga” (I140614. 121.SUG). “Iya itu yang sering. Jadi kalo masalah untuk apa untuk pribadi yang nggak terlalu aku buka sama orang lain mungkin. Tapi sama tetangga, yauda itu yang aku percaya” (I140614. 122.SUG)

4. Imitasi

Subyek tidak terlalu sering berkomunikasi dengan tetangga toko tempatnya bekerja. Subyek kalau berkomunikasi dengan tetangga toko biasanya hal-hal yang sewajarnya. Subyek tidak pernah meniru cara-cara tetangga toko untuk menawarkan produknya. Subyek memiliki cara sendiri dalam hal menawarkan produknya. Subyek dikenal ramah dengan tetangga tokonya oleh rekan kerjanya.

“He’eh, ngobrol yo ngobrol. Enggak yoh enggak kayak gitu” (I120614. 64.IM). “Tetangga toko, yawes ngobrol aja. Kalo misalnya kayak roti boy, berapa harganya? Nanti dapat diskon nggak kalo aku beli? Kayak gitu itu wes. Ngobrol-ngobrol ayo mbak mau ta itu keluar? Apa kayak gitu” (I120614. 65.IM). “Ya paling nggak di di opo disini yah kita ngasih tester, udah kayak gitu aja” (I120614. 68.IM). “Ya baik sih” (R170614. 15.IM). “Enggak-enggak, enggak gak ada, enggak pernah punya masalah” (R170614. 16.IM)

5. Identifikasi

Subyek menyenangi pekerjaan dibidang kecantikan. Subyek sangat senang sekali melayani orang yang sedang perawatan kecantikan. Subyek senang dibidang kecantikan karena disana subyek mendapatkan ketrampilan dan ilmu, dari pada pekerjaan yang sekarang yang hanya bertugas menjual barang dan tidak mendapatkan ketrampilan baru.

“Aku sih suka ini ya, suka diklinik kecantikan” (I120614. 23). “Jadi apa eh suka apa ya, ngeliat orang itu kayak misalnya perawatan. Kayak pintar ngerawat orang itu suka aku” (I120614. 24). “Heem, opo yoh?”

Meskipun itungannya aku jelek wis gapapa tapi apa ya, kayak ngerawat bantu-bantu orang kayak jasa itunganne apa ya ketrampilan ilmu kayak gitu aku kan dapet. Itunganne kayak gini ini ya, kayak jual aku kan gak dapet ilmu gitu loh. Aku itu suka kayak apa hal-hal yang baru buat aku trus apa eh untuk ilmu buat aku, pertamanya aku nggak bisa trus jadi bisa. Aku banyak ketrampilan, nah itu aku suka. Kayak gitu itu, ya memang aku suka kayak gitu” (I120614. 25)

2. Hasil Analisis Data

Subyek dapat berinteraksi sosial cukup baik dengan customer, terlihat dari sisi subyek menawarkan barang saat kondisi nyaman. Ketika ada customer yang complain dengan marah-marah, subyek sudah bisa mengendalikan emosinya dengan tidak ikut marah seperti customer. Subyek memiliki cara tersendiri dalam menghadapi customer yang seperti itu, seperti mau mendengarkan sampai selesai amarah customer tersebut kemudian ia meminta izin untuk menjelaskan. Hal ini sesuai dengan salah satu karakteristik atau ciri-ciri dalam berinteraksi sosial, yaitu suatu usaha untuk menciptakan pengertian antara pengirim dengan penerima.

Subyek juga pernah merasa tertarik dan simpati dengan customer maupun atasan. Hal tersebut dianggap wajar olehnya. Subyek juga memiliki cara sendiri dalam menawarkan barang dagangannya. Hal ini sesuai dengan faktor-faktor dalam interaksi sosial.

Hubungan subyek dengan teman-teman kerjanya juga baik. Subyek tidak pernah mendapatkan masalah dengan teman-teman kerjanya. Rekan kerjanya semua dianggap subyek seperti adik sendiri. Pernah sesekali subyek mendapati rekan kerjanya sedang bergunjing, tetapi subyek tidak pernah menghiraukan hal itu. Subyek juga pernah menjadi tempat curhat oleh rekan-rekan kerjanya. Hal ini sesuai dengan syarat terjadinya interaksi sosial.

Subyek tidak memiliki teman akrab ditempat kerja. Semua porsinya sama menurut subyek kalau dalam hal berteman. Subyek merasa jika ditempat kerja semuanya tidak terlalu dekat. Subyek juga tidak pernah memilih-milih dalam hal berteman. Subyek juga tidak terlalu dekat atasannya.

Subyek juga pernah sesekali bercerita kepada temannya ketika subyek ada masalah dirumah.

Subyek juga tidak terlalu dekat tetangga lingkungan tokonya. Paling kalau ngobrol ya ngobrol biasa, bukan obrolan yang berat-berat.

C. Pembahasan

Homans (dalam Ali, 2004) mendefinisikan interaksi sebagai suatu kejadian ketika suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang terhadap individu lain diberi ganjaran atau hukuman dengan menggunakan suatu tindakan oleh individu lain yang menjadi pasangannya. Konsep yang

dikemukakan oleh Homans ini mengandung pengertian bahwa interaksi adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam interaksi merupakan suatu stimulus bagi tindakan individu lain yang menjadi pasangannya.

Sedangkan menurut Shaw dalam Ali (2004), interaksi sosial adalah suatu pertukaran antar pribadi yang masing- masing orang menunjukkan perilakunya satu sama lain dalam kehadiran mereka, dan masing- masing perilaku mempengaruhi satu sama lain. Hal senada juga dikemukakan oleh Thibaut dan Kelley dalam Ali (2004) bahwa *interaksi sosial* sebagai peristiwa saling mempengaruhi satu sama lain ketika dua orang atau lebih hadir bersama, mereka menciptakan suatu hasil satu sama lain atau berkomunikasi satu sama lain. Jadi dalam kasus interaksi, tindakan setiap orang bertujuan untuk mempengaruhi individu lain.

Dalam penelitian ini subyek mampu untuk mempengaruhi satu sama lain, seperti dalam halnya interaksi dengan customer maupun rekan kerjanya. Subyek juga mampu menciptakan hasil dari interaksi tersebut seperti contohnya customer yang membeli barang yang subyek tawarkan. Subyek juga mampu untuk berkomunikasi dengan baik kepada lingkungan sekitar tempatnya bekerja.

Interaksi itu pada dasarnya merupakan suatu hubungan timbal balik yang secara sadar untuk mengarahkan tindakan orang lain sebagai reaksi

antara pihak-pihak bersangkutan. Menurut H. Booner (dalam Gerungan, 2009) berpendapat bahwa interaksi sosial adalah hubungan antara dua atau lebih individu manusia, dimana kelakuan individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki kelakuan individu yang lain, maupun sebaliknya. Adanya interaksi sosial bilamana terwujud dalam beberapa syarat, diantaranya: pertama, adanya kontak sosial, kedua adanya komunikasi. Kaitannya dengan kedua syarat tersebut, setelah kontak sosial maupun komunikasi terjalin, tentu akan mengalami suatu interaksi sosial. Interaksi sosial tersebut akan terjadi berulang-ulang yang kemudian membentuk suatu pola sosial. Pola atau bentuk interaksi itu sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam penelitian ini, subyek juga telah memenuhi syarat dalam berinteraksi. Subyek mampu menjalankan kontak sosial dan komunikasi sosial. Subyek menerapkannya dimanapun ia berada.

Menurut Maryati dan Suryawati (2003), membagi macam-macam interaksi sosial menjadi tiga macam, yaitu:

1. Interaksi antara individu dan individu. Dalam hubungan ini bisa terjadi interaksi positif ataupun negatif. Interaksi positif, jika jika hubungan yang terjadi saling menguntungkan. Interaksi negatif, jika hubungan timbal balik merugikan satu pihak atau keduanya (bermusuhan).

Subyek sudah mampu berinteraksi antara individu satu dengan individu lainnya. Baik dengan rekan kerja maupun dengan atasan.

2. Interaksi antara individu dan kelompok Interaksi ini pun dapat berlangsung secara positif maupun negatif. Bentuk interaksi sosial individu dan kelompok bermacam - macam sesuai situasi dan kondisinya. Subyek juga sudah mampu berinteraksi dengan kelompok ataupun tim kerjanya. Hubungan subyek dengan kelompok tersebut juga baik.

3. Interaksi sosial antara kelompok dan kelompok Interaksi sosial kelompok dan kelompok terjadi sebagai satu kesatuan bukan kehendak pribadi. Misalnya, kerja sama antara dua perusahaan untuk membicarakan suatu proyek. Subyek juga mampu berinteraksi antara kelompok dengan sesama kelompoknya. Hal ini terbukti dengan interaksi subyek ditempatnya bekerja dengan kelompok tim tetangga tokonya ditempatnya bekerja.

Subyek juga telah memenuhi seluruh faktor dalam berinteraksi sosial. Hal ini terbukti ketika subyek berinteraksi dengan customer, lingkungan toko maupun teman kerjanya.

Peneliti memiliki keterbatasan, baik dalam pengetahuan dan pengalaman, sehingga dapat menyebabkan penelitian yang dilakukan memiliki kelemahan-kelemahan. Kelemahan-kelemahan ini antara lain

pertanyaan yang diajukan termasuk "sensitif" sehingga memungkinkan subjek penelitian tertutup (dengan memberikan jawaban-jawaban singkat dan kurang jelas) terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Kelemahan lain, subjek diambil *non-probability* sehingga perlu berhati-hati dalam menafsirkan hasil penelitian.